

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ  
(КАССОВЫХ ЧЕКОВ), ВЕДЕНИЮ БИЛЕТНОГО ХОЗЯЙСТВА И ПОСЕЩЕНИЯ МБУК Г.О.  
САМАРА ТЕАТР «ЛУКОМОРЬЕ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о правилах продажи и возврата театральных билетов (кассовых чеков), ведению билетного хозяйства и посещения муниципального бюджетного учреждения культуры «Театр «Лукоморье» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

Гражданским кодексом РФ;

Федеральным законом от 22.05.2023 №53-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» № 3612-1;

Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Самара «Театр «Лукоморье»;

Посетителем считается гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет, либо приобретший билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При приобретении билета в кассе Театра Посетителю выдается кассовый чек. Билет носит информационный характер.

1.2. Билет изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

а) наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами (например, АБ, АВ и т.п.). Серия и тираж устанавливаются Театром при сдаче заказа типографии.

б) наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;

в) местонахождение Театра;

г) ИНН Театра;

Внесение дополнительной информации на билеты (вид услуги, стоимость услуги в денежном выражении, иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги), техническое редактирование производится Театром самостоятельно.

1.3. Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке дублируется серия и номер бланка.

1.4. Приобретая билет Театра, Посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов, ведению билетного хозяйства и посещения Театра, изложенных в настоящем документе (далее по тексту – Правила).

1.5. Билет Театра является договором возмездного оказания услуг (договором оферты) в сфере культуры.

1.6. Театральный билет Театра не дублируется для финансовой и налоговой отчетности.

1.7. Театральный билет Театра с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.8. Театральный билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста. Дети в возрасте до 4-х лет на спектакли (мероприятия) Театра не допускаются. Театральный билет приобретается на каждого входящего в зрительный зал.

1.9. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральный билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении спектаклей (мероприятий) Театра (информация указывается на сайте театра, на официальных страницах Театра в социальных сетях, афишах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях).

1.10. Театр способствует посещению Мероприятий гражданами с ограниченными функциями передвижения. При приобретении театральных билетов для данной категории граждан билетный кассир должен быть проинформирован о приобретении театрального билета для гражданина с ограниченными функциями передвижения для получения более полной информации о возможности посещения Театра.

1.11. Билет (или приглашение) необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

1.12. При выявлении факта незаконного приобретения или использования театрального билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения зрителем спектакля (мероприятия) Театра.

## **2. Общие Правила продажи билетов в Театре.**

Предварительная продажа театральных билетов производится в кассе Театра, расположенной в помещении театра по адресу ул. Ленинская, д. 160, вход с ул. Рабочая. На спектакли Театра, участвующие в программе «Пушкинская карта», помимо продажи билетов в кассе Театра производится продажа электронных билетов. Порядок продажи электронных билетов регулируется п.4.

## **3. Продажа билетов в кассе Театра.**

3.1. Местонахождение Театра: 443041, г. Самара, ул. Ленинская / ул. Рабочая, д. 160-162/42 литеры внутренняя АА1

Режим работы театральной кассы Театра: вторник – суббота - с 10:00 до 18:00, воскресенье – с 10:00 до 16:00.

3.2. Продажа билетов в кассе Театра производится:

- за наличный расчет;

- по банковским картам международных платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, UnionPay, «МИР»;

- по картам, выпущенным в рамках программы «Пушкинская карта»;

в российских рублях по ценам, указанным в Приказе «О преysкурante цен на спектакли в МБУК г.о. Самара Театр «Лукоморье».

3.3. Театр предоставляет услугу бронирования билетов на бесплатной основе.

Бронирование осуществляется со вторника по четверг - с 10:00 до 18:00 по телефону кассы: 340-21-16.

Бронь подтверждается в пятницу с 10:00 до 15:00 по телефону +7 (846) 340-21-16, билеты по брони выкупаются в день спектакля, за 20 минут до начала, снимается бронирование за 5 минут до начала спектакля.

3.4. Театр оставляет за собой право продажи билетов на дополнительные свободные места.

#### **4. Порядок продажи билетов на веб-сайте Театра.**

4.1. Продажа электронных билетов осуществляется на спектакли Театра, участвующие в программе «Пушкинская карта», на официальном веб-сайте Театра [www.lukmor.ru](http://www.lukmor.ru) посредством шлюза билетной системы, с которой Театр заключил договор на оказание услуг. Покупка билетов на веб-сайте билетной системы регулируется правилами билетной системы.

4.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных билетной системы, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

4.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, правилами билетной системы, а также дает согласие на обработку персональных данных билетной системой для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

4.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию и имя.

4.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных Театр не несет ответственности за получение Посетителем электронных билетов.

4.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, UnionPay, «МИР»; карты, выпущенные в рамках программы «Пушкинская карта».

4.7. Правила использования электронного билета:

4.7.1 Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или электронном виде.

4.7.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода на указанное в электронном билете мероприятие в определенную дату и время.

4.7.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

## **5. Возврат денежных средств**

5.1. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия) Посетитель вправе вернуть Театру приобретенные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

5.2. Билеты, приобретенные на перенесенное время или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию Зрителя могут быть возвращены в кассу Театра.

5.3. Возврат билетов в случаях замены или переноса спектакля (мероприятия) производится до назначенного времени начала спектакля (мероприятия) в день проведения.

5.4. При отмене спектакля (мероприятия) возврат билетов производится со дня распоряжения об отмене до даты, когда спектакль (мероприятие) должен был состояться.

5.5. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

5.6. Информация о замене или отмене мероприятия (спектакля) и сроках возврата билетов вывешивается в доступном для Посетителя месте в кассе и на сайте Театра.

5.7. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

5.8. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, Администрация Театра оставляет за собой право на отмену, перенос и замену спектакля (мероприятия).

5.9. В случае болезни ребенка, родители, приобретавшие билет, имеют право сделать возврат билета за 1 час до начала запланированного мероприятия.

## **6. Услуги для людей с ограниченными возможностями**

6.1. Здание Театра условно доступно для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями.

6.2. При приобретении билета для Посетителя с ограниченными физическими возможностями Посетитель должен сообщить об этом кассиру.

6.3. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, Посетитель должен заблаговременно сообщить о предстоящем посещении ими Театра администратору с 10:00 до 17:00 по тел. + 7 (846) 340-21-16 (вторник-пятница).

6.4. В день спектакля (мероприятия) администратор за час до начала спектакля (мероприятия) встретит маломобильных гостей, поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

## **7. Продажа билетов гражданам, имеющим право на приобретение льготных театральных билетов (далее – Льгота).**

7.1. Группы граждан России, которым предоставляется приоритетное право приобретения театральных билетов (далее – Льгота) определены на основе действующего законодательства Российской Федерации и обозначены в Приложении № 2 Положения о порядке и условиях оказания платных услуг муниципальным учреждением культуры городского округа Самара «Театр «Лукоморье».

7.2. При покупке театральных билетов по льготной стоимости Посетитель, относящийся к одной из категорий граждан, указанных в Приложении № 2 Положения о порядке и условиях оказания платных услуг муниципальным учреждением культуры городского округа Самара «Театр «Лукоморье», или их доверенные лица должны предъявлять кассиру документы, подтверждающие Льготу, и удостоверение личности.

7.3. Продажа льготных театральных билетов производится только в кассе Театра при предъявлении соответствующих документов.

7.4. Предоставление вышеуказанной скидки с цены распространяется и на покупку одного билета для сопровождающего лица при условии одновременного оформления билетов сопровождающему лицу и лицу, имеющему право на льготу и их совместного посещения спектакля.

7.5. В рамках реализации программы проведения мероприятий по «Пушкинской карте» один сопровождающий (педагог или законный представитель) организованных групп из 10 человек посещает спектакль бесплатно.

7.6. При выявлении факта передачи льготных театральных билетов, приобретенных в соответствии с данными Правилами, другим лицам, администрация Театра вправе отказать этим лицам в посещении спектакля (мероприятия).

## **8. Правила посещения Театра**

8.1. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие) Театра, Посетитель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

8.2. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине Посетителя, должен быть возмещен в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Зритель должен соблюдать форму одежды, соответствующую спектаклю (мероприятию), не являться на спектакли (мероприятия) Театра в пачкающей одежде, в шортах, майках и сланцах. Желательно приносить с собой сменную обувь.

8.4. Верхняя одежда должна быть сдана в гардероб. Театр не несет какой-либо ответственности за утрату ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

8.5. В случае утери номерка из гардероба, Посетитель возмещает Театру его стоимость в размере 500 (пятьсот) рублей 00 коп. Одежда Посетителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

8.6. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут. После спектакля (мероприятия), не позднее окончания работы гардероба, Посетитель обязан покинуть помещения Театра.

8.7. Вход Посетителя в Театр начинается не ранее чем за 30 (тридцать) минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал осуществляется после второго звонка.

8.8. Во время проведения спектакля (мероприятия) все средства мобильной связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

8.9. Опоздавшие Посетители в зрительный зал после третьего звонка не допускаются.

8.10. При входе в Театр Посетители должны соблюдать порядок, выполнять требования администратора и контролера Театра, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр.

8.11. При проходе через контроль зритель предъявляет билет в развернутом виде контрольным талоном контролеру.

В соответствии с правилами пожарной безопасности запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля.

Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).

8.12. Во время спектакля (мероприятия) запрещены любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, прием пищи и напитков, разговоры по телефону, использование мобильной техники.

Родители или педагоги должны обеспечить условия, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.

За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала, при этом стоимость услуг (билетов) не возвращается.

8.13. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей (мероприятий) или их фрагментов запрещена без специального разрешения администрации Театра.

8.14. Запрещен вход в зрительный зал в верхней одежде, с напитками, с едой и в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

8.15. В целях безопасности зрителей в помещении Театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные сумки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей и имущество Театра.

8.16. Запрещается входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной неприязни.

8.17. Цветы, предназначенные для артистов, могут быть переданы сотрудникам Театра для последующего их вручения актерам, либо вручены лично из зрительного зала без допуска на сцену или за кулисы.

8.18. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.

## **9. Порядок утверждения цен на театральные билеты**

9.1. Цены на театральные билеты утверждаются Директором Театра на основании Приказа.

9.2. Цены театральные билеты должны учитывать затраты Театра на создание постановки (спектакля, мероприятия), ее эксплуатацию, а также иные особенности спектакля.

## **10. Права и обязанности Театра**

10.1. Театр обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя по его же желанию, только для организации работы по информированию зрителей Театра о новых акциях и мероприятиях.

10.2. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, купленные у лиц, не уполномоченных осуществлять реализацию театральные билеты Театром.